

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	La calidad y de la mejora continua de los Proyectos
Titulación	Máster Universitario en Gestión de Proyectos / Project Management - online
Escuela/ Facultad	Facultad de Ciencias Sociales
Curso	1
ECTS	6
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Español/Inglés
Modalidad	Online
Semestre	2
Curso académico	2023-2024
Docente coordinador	Laura Uixera Cotano

2. PRESENTACIÓN

El módulo de La calidad y la mejora continua de los Proyectos es una materia obligatoria dentro del Máster Universitario en Gestión de Proyectos – Project Management y su peso es de 6 créditos ECTS.

Teniendo en cuenta el perfil formativo que se espera consiga el estudiante al terminar el Máster, éste es un módulo le ayudará a adentrarse en el mundo de la calidad en general y en particular en la calidad de los proyectos. Conoceremos el concepto de calidad y la concepción que al respecto tiene el PMI a través del PMBOK6.

Nos introduciremos en los sistemas de mejora: Kaizen y gestión de la calidad total. Nos adentraremos en los procesos: Planificar la Calidad (8.1), Gestionar la Calidad (8.2) y Controlar la Calidad (8.3) de los proyectos. Veremos lo que es el concepto de aseguramiento de la calidad y las estadísticas necesarias para el control de la calidad hasta acabar con las herramientas 7M (Gráficas del Management) y 7Q (Aseguramiento de la Calidad).

Los **objetivos de aprendizaje** en este módulo son:

- Entender los conceptos asociados a la calidad y su aplicación en los proyectos.
- Aprender a diferenciar las etapas de la gestión de la calidad en los proyectos y las técnicas y herramientas más adecuadas en cada una de ellas.
- Saber identificar las herramientas para la mejora que pueden utilizarse en los proyectos.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

En este módulo conseguirás adquirir las siguientes competencias básicas, transversales y específicas:

Competencias básicas:

- CB6: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

- CB8: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB9: Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan– a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB10: Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Competencias transversales:

- CT01: Valores éticos: Capacidad para pensar y actuar según principios universales basados en el valor de la persona que se dirigen a su pleno desarrollo y que conlleva el compromiso con determinados valores sociales.
- CT02: Aprendizaje autónomo: Conjunto de habilidades para seleccionar estrategias de búsqueda, análisis, evaluación y gestión de la información procedente de fuentes diversas, así como para aprender y poner en práctica de manera independiente lo aprendido.
- CT03: Trabajo en equipo: Capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes.
- CT05: Análisis y resolución de problemas: Ser capaz de evaluar de forma crítica la información, descomponer situaciones complejas en sus partes constituyentes, reconocer patrones, y considerar otras alternativas, enfoques y perspectivas para encontrar soluciones óptimas y negociaciones eficientes.
- CT06: Adaptación al cambio: Ser capaz de aceptar, valorar e integrar posiciones distintas, adaptando el enfoque propio a medida que la situación lo requiera, así como trabajar con efectividad en situaciones de ambigüedad.
- CT09: Mentalidad global: ser capaz de mostrar interés y comprender otros estándares y culturas, reconocer las propias predisposiciones y trabajar con efectividad en una comunidad global.

Competencias específicas:

- CE07: Capacidad para identificar los sistemas de control de calidad de un proyecto, asegurando los instrumentos y procesos que la garantizan.
- CE08: Capacidad para diseñar un proceso de gestión del riesgo y establecer estrategias y acciones de respuesta en el proyecto basado en datos cualitativos.
- CE09: Capacidad para realizar un cálculo de contingencias de plazo y coste, basado en los resultados de un análisis cuantitativo del riesgo.

Además, en este módulo conseguirás los siguientes **resultados de aprendizaje:**

- RA1: Conocer los conceptos asociados a la calidad y su aplicación en los proyectos.
- RA2: Aprender a diferenciar las etapas de la gestión de la calidad en los proyectos y las técnicas y herramientas más adecuadas en cada una de ellas.
- RA3: Saber identificar las herramientas para la mejora que pueden utilizarse en los proyectos.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB6, CB08, CB09, CB10, CT1, CT2, CT3, CT5, CT6, CT9, CE7	<i>RA1: Conocer los conceptos asociados a la calidad y su aplicación en los proyectos</i>
CB6, CB08, CB09, CB10, CT1, CT2, CT3, CT5, CT6, CT9, CE7, CE8, CE9	<i>RA2: Aprender a diferenciar las etapas de la gestión de la calidad en los proyectos y las técnicas y herramientas más adecuadas en cada una de ellas</i>

CB6, CB08, CB09,
CB10, CT1, CT2, CT3,
CT5, CT6, CT9, CE7,
CE8, CE9

RA3: Saber identificar las herramientas para la mejora que pueden utilizarse en los proyectos

4. CONTENIDOS

El módulo está organizado en 4 Unidades de Aprendizaje (U.A.), las cuales, a su vez, están divididas en los siguientes recursos de aprendizaje:

Unidad 1. Introducción a la calidad

1. El entorno empresarial.
2. Despliegue de la función de calidad (QFD).
3. Aspectos previos a la planificación de la calidad.
4. Gestión de la calidad.
5. Definiciones del PMBOK Guide sobre gestión de la calidad del proyecto.

Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad: herramientas

6. Los sistemas de mejora: el kaizen y la gestión de la calidad total.
7. Herramientas básicas de calidad.
8. Análisis de decisión de múltiples criterios.
9. Herramientas gráficas del management.

Unidad 3. Enfoque de la calidad en los proyectos: asegurar las necesidades con el entregable correcto

10. Planificar la calidad.
11. Controlar la calidad.

Unidad 4. Gestionar y asegurar la calidad.

12. Gestionar la calidad.
13. El aseguramiento de la calidad.
14. Aseguramiento de la calidad: el ciclo PDCA.
15. Aseguramiento de la calidad: acciones correctivas y preventivas.
16. Aseguramiento de la calidad: mejora continua con CMM del SEI.
17. Conceptos básicos de estadística.
18. Recopilación y análisis de datos en la gestión de la calidad.

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso
- Aprendizaje cooperativo
- Aprendizaje basado en problemas (ABP)
- Aprendizaje basado en proyectos
- Clase magistral on-line (síncrona)
- Entornos de simulación
- Aprendizaje Basado en enseñanzas de taller (webconference)

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
1. Lecturas de temas de contenido	15
2. Resolución de problemas	10
3. Análisis de casos	10
4. Elaboración de informes y escritos	5
5. Diseño de estrategias, procedimientos y planes de intervención	20
6. Actividades participativas grupales	15
7. Evaluación formativa (feedback de pruebas de evaluación realizadas)	5
8. Tutorías, asistencia y seguimiento	10
9. Trabajo autónomo	60
TOTAL	150

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Trabajos de diseño de estrategias y planes de intervención: Actividad Unidad 1 (individual)	10%
Informes y escritos: Actividad Unidad 2 (individual)	25%
Caso/Problema: Actividad Unidad 3 (individual)	20%
Observación del desempeño	5%
Carpeta de aprendizaje / portfolio	10%
Prueba de conocimiento	30%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

Las clases (sesiones síncronas) son puntos de contacto entre el alumnado y el profesorado. Cuando te conectes, deberás hacerlo con la cámara abierta, de modo que sea posible comprobar tu identidad.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Actividad Unidad 1 (grupal)	26/05/2024
Actividad Unidad 2 (grupal)	02/06/2024
Actividad Unidad 3 (individual)	09/06/2024
Observación de desempeño: Participación en foros	Semanal (Entrega: 23/06/2024)
Carpeta de aprendizaje y portfolio	23/06/2024
Prueba de conocimiento: Cuestionario final	23/06/2024

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia esencial para el seguimiento de la asignatura para cada unidad es:

UNIDAD 1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

- Akao, Y. (1990). Quality function deployment. Cambridge, MA: Productivity Press.
- Cohen, L. (1995). Quality function deployment: How to make QFD work for you. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing.
- David, F. R. (1997). Conceptos administración estratégica. Ciudad de México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hodge, B. J. y Johnson, H. J. (1977). Administración y organización. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- ISO 9000 (2015). Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (OIN).
- Katz, D. y Khan, R. (1977). Psicología social de las organizaciones. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Korsh, K. (2004). Karl Marx. Madrid: Biblioteca Folio. (Colección Protagonistas de la Historia, núm. 21).
- Norman, R. (2001). Service Management: Strategy and Leadership in Service Business, 3er ed. EE. UU.: Ed. Wiley.
- Project Management Institute (PMI) (2017). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK, 6ª ed. Pennsylvania: Project Management Institute Inc.
- Tannenbaum, R., Weschler, I. R. y Massarik, F. (1971). Liderazgo y organización. Buenos Aires: Editorial Troquel.
- Young, P. I. (1936). Teoría motivacional. Nueva York: John Wiley & Son.

Enlaces web:

- Arias, A. (2019). La gestión de la calidad: conceptos básicos. <<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>> [Consultado el 20 de marzo 2019]
- Gómez, A. (2019). QFD La casa de la calidad: herramienta de planificación de diseño. <<http://asesordecualidad.blogspot.com/2017/03/qfd-la-casa-de-la-calidad-herramienta.html#.XJOIMC1Dmi4>> [Consultado el 21 de marzo 2019]
- Martín, J. (2018). Las 8 dimensiones de la calidad total de Garvin. <<https://www.cerem.es/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>> [Consultado el 20 de marzo 2019]
- PDCA (2019). Modelo Parasuraman: Conocer la percepción de nuestros clientes. <<https://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>> [Consultado el 21 de marzo 2019]
- Ribeiro, A. (2018). Seis Pasos para Construir una Organización Centrada en el Cliente. <<https://www.bts.com/es/article/business-insight/seis-pasos-para-centrada-en-el-cliente>> [Consultado el 21 de marzo 2019]

UNIDAD 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: HERRAMIENTAS

- Borris, S. (2006). Total productive maintenance: Proven strategies and techniques to keep equipment running at peak efficiency. Nueva York: McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, L. y Torrell, F. (2010). TPM en un entorno lean management: estrategia competitiva. Barcelona: Profit.
- Feigenbaum, A. V. (1983). Total quality control (3.ª ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- García, L. A. (2004). Aplicación del análisis multicriterio en la evaluación de impactos medioambientales. Tesis Doctoral. Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña.

- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3.ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hammer, M. y Champy, J. (1993). Reingeniería. Bogotá: Norma.
- Imai, M. (1986). Kaizen-The key to Japan's competitive success. Nueva York: Random House.
- Juran, J.M. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad. Madrid: Ed. Díaz Santos.
- Martín, E. (2001). Gestión de instituciones educativas inteligentes, 2ª ed. Madrid: Ed. McGraw-Hill.
- Project Management Institute (PMI) (2017). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK, 6ª ed. Pennsylvania: Project Management Institute Inc.
- Romero, C. (1996). Análisis de las decisiones multicriterio. Madrid: Isdefe.
- Sanz, J. (2018). Apuntes preparación examen PMP. Mimeo.
- Slack, N., Chambers, S. y Johnston, R. (2010). Operations management (6.ª ed.). Essex: Prentice Hall.
- Suárez-Barraza, M. F. (2001). La filosofía del Kaizen, una aplicación práctica en un área de servicio del sector público. Revista CONTACTO. La Revista de la Calidad Total, 11, 11-16.
- Victoriano, B. (2007). Teoría de la decisión: decisión con incertidumbre, decisión multicriterio y teoría de utilijuegos. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Enlaces de interés:

- Gehisy (2017). Las 7 herramientas básicas de calidad. Disponible en: <<https://aprendiendocalidadyadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>> [Consultado el 8/03/2019].
- Giugni, P. (2009). La calidad como filosofía de gestión. Disponible en: <<https://www.pablogiugni.com.ar/kaoru-ishikawa/>> [Consultado el 8/03/2019].
- González, M. (2016). Siete nuevas herramientas administrativas. Universidad de Atlacomulco. Disponible en: <<https://es.scribd.com/doc/306424126/Siete-Nuevas-Herramientas-Administrativas>> [Consultado el 12 de marzo de 2019].
- Ingeniería industrial (2019). Siete herramientas básicas de calidad. Disponible en: <<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestion-y-control-de-calidad/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>> [Consultado el 8/03/2019].
- Pérez, A. (2016). Las 7 herramientas de calidad en proyectos. Disponible en: <<http://pmideas.es/2016/03/las-7-herramientas-basicas-de-la-calidad/>>. [Consultado el 8/03/2019].

Enlaces web:

- Altamirano, A. E. (2015). ¿Qué es un diagrama de afinidad? Disponible en: <<https://www.gestiopolis.com/que-es-un-diagrama-de-afinidad/>> [Consultado el 12/03/2019].
- Cabello, A. (2017). Métodos de decisión multicriterio y sus aplicaciones. Trabajo Fin de Grado-Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad de la Rioja (España). Disponible en: <https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002504.pdf> [Consultado el 8/03/2019].
- Gallardo, I. N. (2019). Herramientas de Análisis para la mejora de la calidad. Disponible en: <<https://herramientascalidad-irisgallardo.weebly.com/unidad-7-diagrama-de-proceso-de-decisionacuten.html>> [Consultado el 13/03/2019].
- Garzarlos (2019). Técnicas multicriteriales para la toma de decisiones empresariales. Disponible en: <<https://www.monografias.com/trabajos14/toma-decisiones/toma-decisiones.shtml>> [Consultado el 8/03/2019].

- González, M. (2016). Siete nuevas herramientas administrativas. Universidad de Atlacomulco. Disponible en: <<https://es.scribd.com/doc/306424126/Siete-Nuevas-Herramientas-Administrativas>> [Consultado el 12/03/2019].

UNIDAD 3. ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LOS PROYECTOS: ASEGURAR LAS NECESIDADES CON EL ENTREGABLE CORRECTO

- ISO 9000 (2015). Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (OIN).
- Project Management Institute. (2017). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide; 6.ª ed. en inglés). Newtown Square: Project Management Institute.

UNIDAD 4. GESTIONAR Y ASEGURAR LA CALIDAD

- Borris, S. (2006). Total productive maintenance: Proven strategies and techniques to keep equipment running at peak efficiency. Nueva York: McGraw-Hill.
- Crosby, P. (1979). Quality is free. Nueva York: McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, L. y Torrell, F. (2010). TPM en un entorno lean management: estrategia competitiva. Barcelona: Profit.
- Feigenbaum, A. V. (1983). Total quality control (3.ª ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Fernández, E., Fernández, M. y Avella, L. (2006). Estrategia de producción (2.ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Garvin, D. A. (1984). La calidad en la línea de producción. Harvard Deusto Business Review, 18, 77-92.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3.ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- ISO 9000 (2015). Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (OIN).
- Project Management Institute (PMI) (2017). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK, 6ª ed. Pennsylvania: Project Management Institute Inc.

Enlaces web:

- Arias, A. (2019): La gestión de la calidad: conceptos básicos. <<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>>. [Consultado el 20 de marzo de 2019].
- Asociación Española para la Calidad (AEC) (2018). ISO 9000 (2005): Acción correctiva. Disponible en: <<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/accion-correctiva>> [Consultado el 04/04/2019].
- Barbancho, M. (2004). Aseguramiento de la calidad. Boletín 42. <<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].
- Calidad&Gestión (2019). Ciclo PDCA - Estrategia para la mejora continua. <http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html>. [Consultado el 21 de marzo de 2019].
- Difiere (2019). ¿Cuál es la diferencia entre Aseguramiento de la calidad y Control de calidad? <<https://difiere.com/diferencia-aseguramiento-control-calidad/>>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].
- García, E. (2016). El ciclo Deming: la gestión y mejora de procesos. <<https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>>. [Consultado el 21 de marzo de 2019].

- Gómez, M. (2012). CMM vs CMMI. <<http://markblogger2012.blogspot.com/2012/08/cmm-vs-cmmi.html>>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].
- Gómez, A. (2019). Ciclo de Deming (PDCA): herramienta de mejora continua. <<http://asesordecadidad.blogspot.com/2017/09/ciclo-de-deming-pdca-herramienta-de.html#.XJPRUC1Dmi4>>. [Consultado el 21 de marzo de 2019].
- ISO 9000 (2005). Acción correctiva. <<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/accion-correctiva>>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].
- ISO/TC (2019). “Riesgo” en ISO 9001:2015. <<https://www.icontec.org/Actualizacion/Documents/ISO%209001/Español%20Riesgo%20en%20ISO%209001%202015.pdf>>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].
- ISO/TC (2019). “Riesgo” en ISO 9001:2015. ISO/TC 176/SC2, doc. núm. 1222. Disponible en: [Consultado el 04/04/2019].
- López, J. (2019). CMM – CMMI. Máximo estándar en ingeniería de software. Disponible en: <<https://juliopezblog.files.wordpress.com/2016/11/cmm-cmmi.pdf>> [Consultado el 04/04/2019].
- Jimeno, J. (2013). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. <<https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>>. [Consultado el 21 de marzo de 2019].
- Normas9000 (2019). El método “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”. <<http://www.normas9000.com/content/Ciclo-PDCA-Plan-Do-Check-Act.aspx>>. [Consultado el 21 de marzo de 2019].
- Royce, W. (2002). CMM vs. CMMI: de lo convencional a lo moderno. Disponible en: <<https://pdfs.semanticscholar.org/1846/7fe9fbdfdcab2a8bfdeca22a065f11cd8c47.pdf>> [Consultado el 04/04/2019].
- SEI-CMMI (2019). SEI-CMMI Descripción General. <https://www.tutorialspoint.com/es/cmmi/cmmi_overview.htm>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].
- UNI-JAEN (2018). Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén. Procedimiento Documentado: Acciones Correctivas. <http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/SIGCSUA_PD05.pdf>. [Consultado el 22 de marzo de 2019].

Enlaces de interés:

- Echegaray (2017). La riqueza de los hogares españoles se sitúa entre las más altas de Europa. Disponible en: <<https://www.libremercado.com/2017-03-13/la-riqueza-de-los-hogares-espanoles-se-situa-entre-las-mas-altas-de-europa-1276594503/>> [Consultado el 8 de marzo de 2019].
- Importancia (2019). Importancia de la Estadística. Disponible en: <<https://www.importancia.org/estadistica.php>> [Consultado el 8 de marzo de 2019].
- Mathisfun (2019). Imágenes de distribución normal. Disponible en: <<https://www.mathisfun.com/data/images/normal-distribution-3sds.svg>> [Consultado el 8 de marzo de 2019].
- Castillo, L. (2004). Análisis documental. Disponible en: <<https://www.uv.es/macass/T5.pdf>> [Consultado el 7/3/2019].
- Castro, G. (2019). Muestreo estadístico. Disponible en: <<https://www.monografias.com/trabajos39/muestreo-estadistico/muestreo-estadistico.shtml>> [Consultado el 7/3/2019].
- Espinosa, R. (2013). Benchmarking: qué es, tipos, etapas y ejemplos. Disponible en: <<https://robertoepinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/>> [Consultado el 7/3/2019].

- Gómez, A. (2019). Lista de verificación o Check-list: herramienta de control de procesos. Disponible en: <http://asesordecalidad.blogspot.com/2017/05/lista-de-verificacion-o-check-list.html#.XID_JC1Dn-Y> [Consultado el 7/3/2019].
- Heflo (2019). Análisis de procesos. Disponible en: <<https://www.heflo.com/es/definiciones/analisis-de-proceso/>> [Consultado el 7/3/2019].
- Ingenio&empresa (2017). Cómo hacer el análisis de alternativas de un proyecto + ejemplo práctico. Disponible en: <<https://ingenioempresa.com/analisis-de-alternativas/>> [Consultado el 7/3/2019].
- Jimeno, J. (2015). Análisis de causa raíz – Metodología para investigar y resolver incidencias. Disponible en: <<https://www.pdcahome.com/7642/analisis-de-causa-raiz-metodologia-para-investigar-y-resolver-incidencias/>> [Consultado el 7/3/2019].
- Manene, L. (2011). Benchmarking: definiciones, aplicaciones, tipos y fases del proceso. Recuperado de: <<http://www.luismiguelmanene.com/2011/04/15/benchmarkingdefiniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>> [Consultado el 7/3/2019].
- Monster (2019). ¿Cómo realizar evaluaciones de desempeño eficaces? Disponible en: <<https://reclutamiento.monster.es/hr/informacion-recursos-humanos/gestion-talento/rendimiento-del-empleado/como-realizar-evaluaciones-de-desempeno-eficaces.aspx>> [Consultado el 7/3/2019].
- Ortega, B (2012). Análisis coste beneficio. Disponible en: <<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=2ahUKEwjn87SwhfDgAhWR1AKHckzB3cQFjACegQICxAC&url=https%3A%2F%2Fdigitalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5583839.pdf&usg=AOvVaw3ZyljxcAuVrFF2tWJSPBu>> [Consultado el 7/3/2019].
- Project Management Institute (PMI) (2017). Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK, 6ª ed. Pennsylvania: Project Management Institute Inc.
- QuestionPro (2019). Análisis de datos. Disponible en: <<https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html>> [Consultado el 7/3/2019].
- Saroza, L. (2019). Los costos de calidad. Disponible en: <<https://www.monografias.com/trabajos90/costos-calidad/costos-calidad.shtml#clasifaaa>> [Consultado el 7/3/2019].
- Sinnaps (2019). ¿Qué es un análisis de costo beneficio? Disponible en: <<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/analisis-costo-beneficio>> [Consultado el 7/3/2019].

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.
3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.

4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:
unidad.diversidaduev@universidadeuropea.es

10. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tu opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.